УТВЕРЖДЁН
решением совета директоров
АО «Рефсервис»
от 16 декабря 2015 года
протокол № 9
Председатель совета директоров

С.М. Колесников

Кодекс деловой этики АО «Рефсервис»

I. Общие положения

1. Настоящий Кодекс устанавливает корпоративные нормы и правила служебного поведения обязательные для всех работников АО «Рефсервис», а также определяет отношения АО «Рефсервис» с органами государственной власти, юридическими и физическими лицами и др.

2. Цель принятия настоящего Кодекса – закрепление единых корпоративных ценностей, норм и правил поведения работников, направленных на обеспечение осознания работниками своей роли в реализации миссии Общества, повышении прибыльности, успешности и эффективности деятельности АО «Рефсервис», а также создание условий для достижения стратегических целей Общества и выполнения задач, определенных уставом АО «Рефсервис».

3. Настоящий Кодекс разработан на основе законодательства Российской Федерации, принципов международного права, норм деловой этики, кодекса деловой этики ОАО «РЖД», а также многолетних традиций железнодорожной отрасли.

4. АО «Рефсервис» является дочерним зависимым обществом ОАО «РЖД» и позиционируется на российском и международном транспортных рынках как перевозчик скоропортящихся грузов, а также как компания, обеспечивающая все виды ремонта подвижного состава и модернизацию подвижного состава.

5. АО «Рефсервис» привержено этическим нормам, принятым в современном российском и мировом деловом сообществе.

6. Настоящий Кодекс служит основой деловой этики АО «Рефсервис», содержит базовые корпоративные ценности, нормы и правила.

7. Основные термины и определения:

Деловая этика – совокупность этических норм, которые регулируют корпоративное поведение работника той или иной организации, с точки зрения морально-нравственных принципов ведения бизнеса и отношений внутри компании и вне ее. Деловая этика АО «Рефсервис» соответствует мировым стандартам корпоративного управления и этическим нормам, принятым в международном деловом сообществе.

Деловой этикет (служебное поведение) - совокупность норм и правил, регламентирующих профессиональное и должностное поведение в трудовом коллективе и формализующих процесс коммуникаций, как между сотрудниками, так и между сотрудниками и клиентами, деловыми партнерами компании. В отличие от корпоративных и личных принципов, ценностей и норм, которые могут быть, как осознанными для человека, так и не явными для него, деловой этикет регламентирует поведение работника в служебных обстоятельствах, то есть касается тех действий (решений, поступков и высказываний), которые видимы окружающим.

Злоупотребление полномочиями – использование лицом, выполняющим управленческие функции в коммерческой или иной организации, своих полномочий вопреки законным интересам этой организации и в целях извлечения выгод и преимуществ для себя или других лиц либо нанесения вреда другим лицам.

Информация конфиденциального характера – информация, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством (в том числе информация, составляющая коммерческую тайну, персональные данные, инсайдерскую информацию и т.д.).

Коммерческий подкуп – незаконные передача лицу, выполняющему управленческие функции в коммерческой или иной организации, денег, ценных бумаг, иного имущества, оказание ему услуг имущественного характера, предоставление иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в интересах дающего в связи с занимаемым этим лицом служебным положением.

Контрагенты – российские или иностранные юридические и физические лица, с которыми компания АО «Рефсервис» вступает в договорные отношения, за исключением трудовых отношений.

Коррупция – злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Конфликт интересов – любые ситуации, при которых личная заинтересованность руководителей и работников АО «Рефсервис» может повлечь ненадлежащее исполнение ими обязанностей по отношению к АО «Рефсервис», возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью руководителей и работников АО «Рефсервис» и интересами АО «Рефсервис», способное привести к причинению вреда имуществу и (или) деловой репутации АО «Рефсервис».

Профессиональная этика – часть этической практики, направленная на регулирование деятельности профессиональных сообществ и их участников в целях воспроизводства профессиональной деятельности. Определяет основные принципы и правила профессиональной деятельности, а также регулирует участие в ней.

Работник – физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с АО «Рефсервис».

Руководители – представители (работники) АО «Рефсервис», которые согласно своим должностным обязанностям выполняют в компании управленческие функции.

II. Этические принципы

8. Этические принципы АО «Рефсервис» представляют собой свод основных норм, которыми руководствуются работники.

Этические принципы являются основой для определения линии поведения работников АО «Рефсервис» в ситуациях, не отраженных в настоящем Кодексе.

9. Основными этическими принципами в АО «Рефсервис» являются:

ставить на первое место человека. Для нас люди – главный актив компании, за цифрами статистики мы всегда видим конкретного человека – работника, клиента;

работать на совесть. Это значит точно и старательно выполнять свои служебные обязанности, соблюдать принятые на себя деловые обязательства, выполнять принятые планы, нетерпимо относиться к коррупции во всех ее формах;

воспринимать себя частью целого. Быть частью коллектива – значит внимательно и честно относиться к коллегам, руководителям, подчиненным и ставить интересы коллектива и АО «Рефсервис» выше частных интересов. Наша сила – в доверии друг к другу, в слаженной совместной работе;

опираться на мастерство. Перенимать накопленный опыт, творчески использовать его в работе для достижения результата, развивать профессионализм, мастерство, передавать опыт;

ориентироваться на результат. Следуя этому принципу, мы помним, что результаты нашей работы всегда конкретны и проявляются в увеличении прибыли АО «Рефсервис», в реализации новых проектов, удовлетворенности клиентов;

принимать взвешенные решения. Все решения мы принимаем, руководствуясь принципом приоритета безопасности и минимизации рисков, а также экономической целесообразности и соблюдения коммерческих интересов АО «Рефсервис»;

соблюдать коммерческие интересы АО «Рефсервис». Мы развиваем культуру непрерывных улучшений, зарабатываем и экономим деньги там, где это не противоречит законам и этике, не наносит ущерба качеству и безопасности;

стремиться к новому. Мы всегда стремимся к совершенству, находим возможности для достижения более эффективного результата, внедрения инноваций, получения новых знаний, профессионального и личностного саморазвития. Внедрение нового – залог роста и процветания АО «Рефсервис», залог развития личности работника.

III. Взаимная ответственность АО «Рефсервис» и работников

10. АО «Рефсервис» строит отношения с работниками на основе взаимного уважения и исполнения взаимных обязательств.

Как АО «Рефсервис», так и его работники разделяют общие ценности, осознанно и добросовестно выполняют свои обязательства по отношению друг к другу.

11. АО «Рефсервис» несет ответственность перед работниками в:

а) соблюдении требований законодательства Российской Федерации, в том числе трудового законодательства, Коллективного договора АО «Рефсервис» на соответствующий период, трудовых договоров с работниками и нормативных документов АО «Рефсервис»;

б) обеспечении стабильной и достойной заработной платы, условий охраны труда, сохранении здоровья и производственной безопасности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных документов АО «Рефсервис»;

в) предоставлении социального обеспечения, медицинской помощи и других элементов корпоративной социальной защиты в рамках программ, реализуемых АО «Рефсервис»;

г) развитии и совершенствовании системы обучения, мотивации и оценки потенциала работников АО «Рефсервис»;

д) поддержании инициатив и стремлений работников к саморазвитию, повышению и развитию профессиональных и личных компетенций, выполнению сложных задач;

е) обеспечении равных прав и возможностей всем лицам при приеме на работу и при построении карьеры, независимо от пола, возраста, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, религиозных и политических убеждений. АО «Рефсервис» проявляет терпимое отношение к идеологическим, личностным и физиологическим различиям работников;

ж) соблюдении конфиденциальности и обеспечении защиты персональных данных работников, уважении их личной свободы, личного времени и права человека, недопущении какого-либо вмешательства в частную жизнь работников;

з) обеспечении надлежащего качества корпоративной информации, распространяемой как внутри АО «Рефсервис», так и вне его (ясность, точность, актуальность и др.).

12. Ответственность работников перед АО «Рефсервис» заключается в:

а) соблюдении требований законодательства Российской Федерации, в том числе трудового законодательства, нормативных документов

АО «Рефсервис», в том числе настоящего Кодекса, Устава и правил внутреннего трудового распорядка;

б) добросовестном выполнении своих должностных обязанностей, совершенствовании своих профессиональных знаний и умений, проявлении ответственности и инициативы, стремлении к поиску решений, повышающих производительность труда и снижающих затраты АО «Рефсервис»;

в) исполнении решений, приказов и распоряжений руководства АО «Рефсервис», поручений непосредственного руководителя;

г) забота о соблюдении общих интересов АО «Рефсервис» и холдинга «РЖД» в целом;

д) стремлении к всемерному укреплению деловой репутации АО «Рефсервис», в том числе в отказе от участия в сомнительных сделках и мероприятиях, участие в которых может нанести даже в отдаленной перспективе материальный либо репутационный ущерб компании;

е) корректном поведении как с клиентами, так и с коллегами по работе, в недопущении отклонений от норм делового и межличностного общения, предусмотренных настоящим Кодексом;

ж) своевременном, корректном и полном отображении информации в отчетах, а также хранении и, при необходимости, предоставлении соответствующих подтверждающих документов;

з) своевременном информировании руководителей о возникновении новых/реализации существующих рисков компании.

13. Каждый работник АО «Рефсервис» участвует в поддержании положительного имиджа компании и укрепляет ее репутацию. Наша репутация – это клиентоориентированность, а также порядочное, внимательное и заботливое отношение к людям на работе и вне ее. Это верность высоким моральным и профессиональным ориентирам всегда и везде. Это стиль жизни и поведения, затрагивающий в том числе и деловое поведение работников, а также стиль в одежде.

IV. Общие принципы поведения работников

14. Взаимодействие между работниками в АО «Рефсервис» выстраивается на основе уважения личности и нацеленности на результат, с тем, чтобы успешно решать профессиональные задачи, обеспечивать условия для профессионального и личностного развития и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.

15. Общими принципами поведения работников АО «Рефсервис» являются:

честность, порядочность, вежливость и корректность в отношениях между коллегами по работе, создание атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества;

пунктуальность, четкое и своевременное выполнение взятых на себя обязательств, самодисциплина, организованность;

обмен опытом и информацией, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата, работа в команде;

рациональное использование своего рабочего времени и времени коллег по работе.

16. АО «Рефсервис» развивает культуру эффективных корпоративных коммуникаций, в основе которых – доверие и командный дух. Мы стремимся выстраивать конструктивный диалог, давая каждому работнику возможность обсуждать, выявлять, анализировать и устранять ошибки, их причины и обстоятельства возникновения.

При этом своевременное сообщение о допущенной ошибке не только позволит устранить ее последствия с минимальными потерями, но также послужит смягчающим фактором при определении дисциплинарных мер воздействия к работнику, ее допустившему.

17. АО «Рефсервис» поощряет конструктивные инициативы сотрудников и обеспечивает возможности их реализации.

18. В АО «Рефсервис» не допускается дискриминация по национальным, половым, возрастным, культурным или иным признакам.

19. Работники не допускают в адрес клиентов, акционера и своих коллег по работе действий и высказываний, которые могут нанести ущерб АО «Рефсервис» и его деловой репутации.

20. Религиозные и политические предпочтения и общественная деятельность являются личным делом каждого работника и не должны препятствовать исполнению им должностных обязанностей и отражаться на его профессиональной деятельности.

21. Работники, принимающие участие в политической, религиозной и общественной деятельности, могут выступать в указанных сферах деятельности только от своего имени, а не в качестве представителей АО «Рефсервис».

22. Работники не вправе осуществлять политическую, религиозную или общественную деятельность в рабочее время и на объектах АО «Рефсервис» или с использованием его имущества.

V. Общие принципы поведения руководителей

23. Ответственными за соблюдение, разъяснение и внедрение норм настоящего Кодекса являются руководители всех уровней управления. Каждый руководитель должен быть образцом этичного поведения и личным примером поддерживать высокий уровень корпоративной культуры АО «Рефсервис».

24. Руководители должны:

исходить из интересов АО «Рефсервис», работать добросовестно, с полной отдачей, постоянно повышать профессионализм и компетентность;

проявлять лидерские качества, являться образцом поведения, соблюдения деловой этики и общепринятых норм и правил;

уважительно относиться к работникам, соблюдать их права, не допускать в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб

личному достоинству работников, принятия необоснованных или незаконных решений;

в своей профессиональной деятельности следовать самым высоким стандартам делового общения и поддерживать деловую репутацию и имидж АО «Рефсервис» в деловых кругах, при взаимодействии с клиентами и контрагентами;

действовать в соответствии со стратегическими и тактическими планами, а также решениями, принимаемыми органами управления АО «Рефсервис»;

не допускать участия компании в сомнительных сделках, участие в которых может нанести даже в отдаленной перспективе материальный либо репутационный ущерб компании;

соблюдать требования законодательства Российской Федерации, а также нормативных документов АО «Рефсервис»;

предотвращать и урегулировать возникающие конфликты интересов работников АО «Рефсервис»;

взаимодействовать в установленном законодательством порядке с правоохранительными органами.

25. Запрещаются любые формы дискриминации работников руководителями. Подбор и назначение работников должны осуществляться с учетом профессиональных (производительность труда, квалификация, стаж работы по специальности и т.д.) и личных качеств. При этом должно обеспечиваться беспристрастное и справедливое отношение к работнику.

В АО «Рефсервис» неприемлемы любые виды протекционизма, а также привилегий и льгот отдельным работникам, кроме как на основании принятой в АО «Рефсервис» единой системы корпоративных требований к персоналу.

26. При взаимодействии с подчиненными руководители обязаны:

проявлять объективность, доброжелательность, внимательность и беспристрастность, поддерживать в коллективе устойчивый благоприятный социально-психологический климат, способствующий выстраиванию открытого диалога и справедливой оценке труда подчиненных;

обеспечивать безопасность и необходимый комфорт на рабочих местах и в помещениях, в которых трудятся работники;

поддерживать у своих подчиненных и других работников дух командной работы и партнерства, чувство ответственности, стремление к профессиональному совершенствованию и новаторству;

обеспечивать открытый доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своих должностных обязанностей, возможность осуществления обратной связи;

рационально делегировать полномочия должностным лицам нижестоящего уровня, продуктивно использовать рабочее время работников, ставить перед ними реалистичные задачи, подкрепленные необходимыми ресурсами и соответствующие уровню их профессиональной квалификации;

обеспечивать подбор и управление развитием карьеры работников, способствующие достижению стратегических целей АО «Рефсервис» и реализации потенциала работников;

создавать условия для обучения, самообразования работников и повышения ими профессиональной квалификации, содействовать формированию кадрового резерва АО «Рефсервис».

VI. Информация конфиденциального характера

27. Соблюдение принципов работы с информацией конфиденциального характера является одним из необходимых условий поддержания стабильности АО «Рефсервис». Разглашение конфиденциальной информации может нанести ущерб АО «Рефсервис».

28. Работники не вправе разглашать информацию конфиденциального характера или использовать такую информацию в личных целях либо в интересах третьих сторон.

29. Для сохранения информации конфиденциального характера необходимо соблюдать следующие требования:

использовать информацию конфиденциального характера только в рамках выполнения служебных обязанностей. Передача подобной информации любым другим лицам, в том числе коллегам, чья работа не связана с ее использованием, возможна только с разрешения непосредственного руководителя, если это не противоречит нормативным документам АО «Рефсервис»;

раскрывать информацию конфиденциального характера по различным направлениям деятельности АО «Рефсервис» для инвесторов и государственных органов в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, уставом и нормативными документами АО «Рефсервис»;

бережно относиться к сведениям, предоставленным в распоряжение АО «Рефсервис» третьей стороной, неукоснительно соблюдать российское и международное законодательство в области охраны интеллектуальной собственности, авторских и смежных прав;

сохранять информацию конфиденциального характера о работниках, включая информацию об их персональных данных и доходах, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

ограничивать круг лиц, имеющих право общаться от имени АО «Рефсервис» со средствами массовой информации. Информацию и комментарии относительно деятельности АО «Рефсервис» вправе обнародовать только уполномоченные на это работники компании;

возлагать на работников персональную ответственность за содержание размещаемой ими в общедоступных ресурсах сети Интернет информации об АО «Рефсервис», его деятельности и планах.

30. АО «Рефсервис» оставляет за собой право в случае умышленного или неосторожного разглашения его работником информации

конфиденциального характера, к которой он получил доступ в связи с исполнением трудовых обязанностей, применять к нему меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

VII. Соблюдение коммерческих интересов

31. Извлечение прибыли – одна из главных целей деятельности АО «Рефсервис» как коммерческой организации.

32. Работники в своей профессиональной деятельности должны осознавать себя частью АО «Рефсервис», руководствоваться его коммерческими интересами и стремиться к обеспечению общей прибыльности как путем увеличения доходов, так и путем снижения издержек.

33. Ценовая политика АО «Рефсервис» в отношении оказываемых транспортных и сопутствующих им услуг строится на коммерческой основе с учетом интересов ОАО «РЖД».

VIII. Предотвращение конфликта интересов АО «Рефсервис» и работников

34. АО «Рефсервис» стремится исключить любую возможность возникновения конфликта интересов между АО «Рефсервис» и работниками. Работники во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами других организаций обязаны воздерживаться от действий, рискованных с точки зрения возникновения конфликта интересов.

35. Работники обязаны руководствоваться исключительно интересами АО «Рефсервис» и избегать действий, препятствующих эффективной работе, при этом их личные, семейные и другие обстоятельства, а также финансовые интересы не должны влиять на принятие решений.

36. Работники должны избегать финансовых и иных деловых связей, а также участия в совместной работе с организациями, бизнес которых может стать причиной возникновения конфликта интересов и мешать эффективной деятельности АО «Рефсервис».

37. О возникновении конфликта интересов, угрозы финансовым или иным интересам АО «Рефсервис», возникновении сторонних личных деловых интересов, получении предложения и/или принятии решения о переходе на работу в другую организацию, с которой АО «Рефсервис» совместно ведет бизнес или имеет деловые связи, работники незамедлительно ставят в известность непосредственного руководителя.

38. Работники должны ориентировать близких родственников на недопустимость создания конфликта интересов с АО «Рефсервис» вследствие семейных обстоятельств.

39. Руководители АО «Рефсервис» должны принимать меры по урегулированию конфликта интересов АО «Рефсервис» и работников в рамках своих подразделений.

IX. Получение, дарение деловых подарков и иная выгода

40. Получение или дарение деловых подарков, а также организация или участие в представительских мероприятиях допускается, только если это соответствует принятой деловой практике и не нарушает законодательство Российской Федерации, принципы деловой этики и требования нормативных документов АО «Рефсервис».

41. Получение делового подарка, участие в представительском мероприятии не должно подразумевать возникновение каких-либо обязательств перед дарителем или организатором мероприятия и рассматриваться как подкуп в интересах дарителя или организатора мероприятия.

42. Недопустимо получение подарков, вознаграждения и иных выгод для себя лично и других лиц в обмен на оказание АО «Рефсервис» каких-либо услуг, осуществление либо неосуществление определенных должностных действий, передачу информации, составляющей коммерческую тайну или имеющей инсайдерский характер.

43. Деловые подарки, которые дарят работники третьим лицам, должны соответствовать нормам деловой этики АО «Рефсервис».

44. Стоимость делового подарка должна соответствовать поводу и особенностям деловых отношений получателя подарка или его дарителя с АО «Рефсервис». Подарки и сувениры могут быть вручены или приняты по случаю общенародных праздников, памятных дат, юбилеев и дней рождения, а также в других случаях, предусмотренных деловым этикетом или являющихся общепринятой практикой.

45. В отношениях с конкурентами или контрагентами не допускается дарение или получение любых подарков в форме денежных выплат или в иной форме, которая может рассматриваться как эквивалент денежной выплаты.

46. В случае если деловой подарок является объектом налогообложения, работники, получившие такой подарок, обязаны своевременно уплатить подоходный налог в соответствии с законодательством Российской Федерации.

47. Представляя интересы АО «Рефсервис», работники должны:

избегать ситуаций, когда получение либо передача подарков или оказание услуг может вступать в конфликт или создавать впечатление конфликта личных интересов работника с интересами АО «Рефсервис»;

соблюдать при работе с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями требования законодательства Российской Федерации и нормативных документов ОАО «РЖД», определяющих основания и порядок дарения подарков или осуществления иных видов вознаграждения;

дарить или принимать дорогостоящие деловые подарки, а также участвовать в дорогостоящих представительских мероприятиях, в соответствии с установленным порядком в холдинге РЖД;

своевременно сообщать своему непосредственному руководителю о возникновении ситуации двусмысленности между дарителем и получателем подарка или услуги.

X. Противодействие коррупции

48. Любые формы коррупции опасны для общества, государства и бизнеса. В транспортной отрасли они абсолютно недопустимы, поскольку угрожают фундаментальным основам безопасности. Работники АО «Рефсервис» должны сообщать, ставшую им известную информацию о нарушении правовых и этических норм в этой области своему непосредственному руководителю. В случае если непосредственный руководитель не предпринимает соответствующих мер, работник обязан сообщать известную ему информацию вышестоящему руководителю вне зависимости от своего должностного статуса. АО «Рефсервис» не приемлет коррупцию во всех ее формах и проявлениях при осуществлении любых видов деятельности. Работники не вправе непосредственно либо через третьих лиц участвовать в коррупционной деятельности, в том числе недопустимо:

- предлагать, обещать или давать взятки;
- злоупотреблять полномочиями;
- осуществлять коммерческий подкуп.

49. Понимая, что нарушение антикоррупционного законодательства может нанести ущерб деловой репутации и имиджу АО «Рефсервис», работники должны соблюдать требования законодательства Российской Федерации в области противодействия коррупции.

50. АО «Рефсервис» гарантирует, что никакие меры воздействия не будут применяться по отношению к работникам АО «Рефсервис» либо контрагентам за отказ в даче взятки, осуществлении или участии в коммерческом подкупе, отказ в посредничестве во взяточничестве, в том числе в тех случаях, когда в результате отказа АО «Рефсервис» были причинены убытки либо не были получены коммерческие и/или конкурентные преимущества.

XI. Защита имущества

51. Имущество АО «Рефсервис» может использоваться только в целях обеспечения уставной деятельности и не может быть использовано в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации.

52. Работники должны бережно относиться к имуществу, технике, коммерческой и технической информации, представляющей интеллектуальную собственность АО «Рефсервис», эффективно их использовать и защищать от утраты, кражи, использования не по назначению, а также не допускать их незаконного использования.

XII. Охрана труда

53. Жизнь и здоровье работников, а также охрана их труда имеют для АО «Рефсервис» приоритетное значение. АО «Рефсервис» прилагает максимум усилий, чтобы обеспечить безопасность и исключить несчастные случаи и аварийные ситуации.

При этом сохранение жизни и здоровья являются собственным осознанным выбором каждого человека, основанном на личной ответственности каждого работника, осмотрительности, осторожности и соблюдении правил техники безопасности.

54. Обеспечение условий безопасного труда – прямая обязанность руководителей всех уровней управления. Работники несут ответственность за выполнение требований безопасности и соблюдение норм охраны труда и здоровья на рабочих местах.

55. Работники обязаны помнить о том, что железнодорожная инфраструктура при нарушении правил ее эксплуатации представляет источник повышенной опасности для граждан. Это возлагает на работников ответственность как за предупреждение травматизма и несчастных случаев на железнодорожной инфраструктуре.

56. Лица, выполняющие работу, связанную с ремонтом и эксплуатацией подвижного состава должны:

знать о рисках, сопровождающих их деятельность и влияющих на безопасность их жизни и здоровья;

осознавать личную ответственность за свою жизнь и здоровье, а также за жизнь и здоровье окружающих;

поддерживать корпоративную культуру безопасности труда;

побуждать к безопасному поведению своих коллег;

знать и соблюдать необходимые нормы безопасности, применимые к его деятельности, понимать возможные негативные последствия несоблюдения установленных организационно – технических процедур.

XIII. Защита окружающей среды

57. Понимая необходимость сохранения окружающей среды, АО «Рефсервис» проводит активную работу по ее защите в соответствии с природоохранным законодательством Российской Федерации и международными договорами.

58. АО «Рефсервис» стремится к охране окружающей среды путем разумного и эффективного использования природных ресурсов, разработки и применения ресурсосберегающих и безотходных технологий, внедрения современных систем экологического менеджмента и контроля, постоянного развития и улучшения своих природоохранных программ и средств контроля обеспечения безопасности движения.

XIV. Отношения с юридическими и физическими лицами

59. Во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами интересы АО «Рефсервис» представляют его работники.

60. АО «Рефсервис» уважает законные интересы всех заинтересованных юридических и физических лиц и, руководствуясь своими корпоративными ценностями, прилагает максимальные усилия для установления продуктивного сотрудничества, основанного на честности, открытости, взаимном доверии и уважении.

XV. Отношения с ОАО «РЖД»

61. АО «Рефсервис», являясь дочерним обществом ОАО «РЖД»:

осуществляет меры по поддержанию и повышению эффективности своей деятельности в рамках своих полномочий и возложенной на него ответственности;

обеспечивает высокое качество корпоративного управления, соответствующее стандартам, принятым в холдинге «РЖД»;

соблюдает требования законодательства Российской Федерации (в том числе законодательства Российской Федерации в области противодействия коррупции) при осуществлении деятельности;

способствует реализации стратегии холдинга «РЖД», последовательно реализуют все аспекты его политики;

поддерживает репутацию ОАО «РЖД» и способствуют укреплению бренда «РЖД» как ключевого нематериального актива холдинга «РЖД», участвует в организации и проведении общехолдинговых коммуникационных кампаний;

предоставляет ОАО «РЖД» необходимую достоверную и документально подтвержденную оперативную информацию и отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и своими нормативными документами;

62. ОАО «РЖД»:

оказывает дочерним обществам организационную, управленческую и иную поддержку с целью повышения эффективности их работы, рентабельности и рыночной привлекательности;

способствует повышению конкурентоспособности и поддерживает репутацию дочерних обществ, в том числе за счет предоставления преимущественных и льготных прав на использование бренда «РЖД»;

поддерживает научный и технологический потенциал дочерних обществ путем организации их доступа к научным и технологическим разработкам холдинга «РЖД»;

содействует привлечению высокопрофессиональных кадров, созданию условий для их успешной работы и формированию единого кадрового резерва холдинга «РЖД».

Взаимодействие с ОАО «РЖД» строится на основе законности, открытости, доверия, взаимной поддержки и уважения к профессионализму друг друга.

XVI. Отношения с клиентами

63. АО «Рефсервис» считает своей приоритетной задачей удовлетворенность клиентов предоставляемыми АО «Рефсервис» услугами и стремится к обеспечению качественного обслуживания, прежде всего безопасности и комфорта перевозок.

Работники АО «Рефсервис» должны стремиться к максимально полному удовлетворению запросов клиентов, предоставлению им полной и достоверной информации и обеспечивать вежливое и корректное обращение с ними.

64. АО «Рефсервис» нацелено на долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество со своими клиентами.

АО «Рефсервис» стремится обеспечивать удовлетворенность клиентов, предоставляя им услуги по конкурентоспособным ценам и конкурентоспособного качества.

65. АО «Рефсервис» гарантирует добросовестность рекламы, достоверность информации и стремится всегда точно выполнять взятые на себя обязательства. В случае, когда по причинам, зависящим или не зависящим от АО «Рефсервис», его работников, обязательства не выполнены или выполнены частично, стремится компенсировать клиентам нанесенный ущерб.

66. АО «Рефсервис» своевременно и внимательно рассматривает возникающие конфликты и затруднения, справедливо и в рамках законодательства Российской Федерации разрешает претензии и жалобы клиентов, постоянно улучшая качество предоставляемых услуг.

XVII. Отношения с контрагентами

67. АО «Рефсервис» взаимодействует с контрагентами на основе долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества, уважения, доверия, честности и справедливости.

68. АО «Рефсервис» сотрудничает только с надежными контрагентами, репутация которых не может нанести ущерб репутации АО «Рефсервис». АО «Рефсервис» придерживается принципа должной осмотрительности при взаимодействии с контрагентами, в том числе осуществляет предварительные проверки контрагентов перед началом сотрудничества в порядке, установленном нормативными документами АО «Рефсервис».

69. АО «Рефсервис» добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед контрагентами и требует того же от них, разрешает возникающие в процессе деятельности споры, как правило, путем переговоров, стремясь найти взаимоприемлемые решения (компромиссы).

70. АО «Рефсервис» соблюдает нормы, требования и положения международного права, законодательство Российской Федерации, местные,

религиозные и национальные традиции стран, с гражданами которых или на территории которых ведутся деловые операции.

XVIII. Отношения с конкурентами

71. АО «Рефсервис» строит свои отношения с конкурентами на основе взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество.

72. В своей деятельности АО «Рефсервис» не допускает никаких проявлений недобросовестной конкуренции.

В этих целях:

АО «Рефсервис» неукоснительно соблюдает антимонопольное законодательство Российской Федерации и стран, в которых ведет свою деятельность;

работники АО «Рефсервис» избегают необоснованных резких заявлений в адрес конкурентов и публичной критики их продукции и услуг и в случае затруднительных ситуаций в отношениях с конкурентами консультируются со своими непосредственными руководителями;

АО «Рефсервис» не допускает неэтичных или несправедливых способов воздействия на своих конкурентов. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

XIX. Взаимодействие с представителями государства, представителями иностранного государства, представителями публичных международных организаций и представителями некоммерческих организаций

73. Взаимодействие с представителями государства, представителями иностранного государства, представителями публичных международных организаций и представителями некоммерческих организаций (формирований) должно осуществляться согласно требованиям законодательства Российской Федерации.

74. Работникам АО «Рефсервис» запрещается обещать, давать или предлагать представителям государства, представителям иностранного государства, представителям публичных международных организаций, представителям некоммерческих организаций, а также их близким родственникам денежные средства, ценности, иное имущество или услуги имущественного характера с прямой или косвенной целью получения незаконной выгоды.

XX. Социальная ответственность

75. АО «Рефсервис» придерживается политики высокой социальной ответственности перед своими работниками.

76. АО «Рефсервис» осознает свою ответственность за обеспечение безопасности труда работников, создание и сохранение рабочих мест.

XXI. Соблюдение норм настоящего Кодекса

77. Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается генеральным директором АО «Рефсервис».

Генеральный директор АО «Рефсервис» определяет действия руководителей по обеспечению соблюдения в АО «Рефсервис» установленных Кодексом норм деловой этики.

Генеральный директор АО «Рефсервис» информирует совет директоров АО «Рефсервис» о практике соблюдения настоящего Кодекса.

78. Решение вопросов, связанных с организацией ознакомления работников АО «Рефсервис» с настоящим Кодексом, с соблюдением его норм, осуществляется:

в центральном аппарате Общества - отделом управления персоналом и административного обеспечения;

в РВД «Троицк» - отделом кадров;

в РВД «Уссурийск» - ведущим специалистом по управлению персоналом;

в Северо-Западном филиале – директором филиала;

в Представительстве на Дальневосточной железной дороге – директором представительства.

Сотрудники, курирующие вопросы деловой этики осуществляют мониторинг по своим структурным подразделениям нарушения норм и правил, установленных Кодексом, рассматривают обращения и предложения работников АО «Рефсервис» по вопросам деловой этики, осуществляют контроль исполнения решений Комиссии по вопросам деловой этики.

79. Комиссия по вопросам деловой этики создается в центральном аппарате Общества. Комиссия по вопросам деловой этики является коллегиальным органом и действует на основании Положения, утверждаемого генеральным директором АО «Рефсервис».

80. Комиссия по вопросам деловой этики содействует в разрешении конфликтных ситуаций, связанных с нарушением норм и правил, установленных Кодексом, разрабатывает рекомендации и предложения для работников АО «Рефсервис» по вопросам деловой этики.

81. Каждый работник АО «Рефсервис» обязан неукоснительно соблюдать требования настоящего Кодекса и нести ответственность за свое этическое поведение.

82. Нарушение норм Кодекса наносит ущерб деловой репутации АО «Рефсервис» и имиджу Общества, приводит к снижению эффективности его деятельности и возникновению убытков, что прямо отражается на благополучии всех работников АО «Рефсервис».

83. АО «Рефсервис» гарантирует, что для добросовестного работника, сообщившего о нарушении настоящего Кодекса или пресекшего таковое нарушение, не наступят негативные последствия.

84. Нарушение работником норм настоящего Кодекса, норм и правил деловой этики, может являться основанием для неприменения к нему мер

стимулирующего характера, рассмотрения информации о нарушении указанных норм в трудовом коллективе, а также принятия иных мер к нарушителю.

Если выявленный факт связан с нарушением законодательства Российской Федерации, то руководитель, в подчинении которого находится указанный работник, обязан передать информацию в отдел юридический.

При получении достоверных сведений о совершении действий (бездействия), имеющих признаки уголовного или административного правонарушения, информация передается в соответствующие государственные органы.

85. Для каждого работника АО «Рефсервис» независимо от положения и занимаемой должности соблюдение норм настоящего Кодекса является одним из критериев оценки предъявляемых к персоналу требований, а нарушение норм Кодекса может стать основанием для привлечения к дисциплинарной ответственности.

86. Меры ответственности в АО «Рефсервис» применяются только на основе результатов объективного рассмотрения обстоятельств совершенного нарушения, с учетом его тяжести и действий лица по устранению его последствий.

87. Работники должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом.

88. Работники АО «Рефсервис» должны всемерно содействовать расследованию спорных этических ситуаций, предоставлять материалы и документы, необходимые для проверки обстоятельств этического нарушения.

89. Если у работника возникают вопросы по применению норм настоящего Кодекса, он может обратиться за консультацией к своему непосредственному руководителю.

90. Если у работника имеются основания считать, что какой-либо работник своими действиями нарушает нормы настоящего Кодекса, а также положения законодательства Российской Федерации, устава, внутренних документов АО «Рефсервис», совершает иные действия, которые могут негативно отразиться на имидже и деловой репутации АО «Рефсервис», то работник обязан поставить об этом в известность своего непосредственного руководителя.

Сообщение должно содержать информацию, достаточную для проведения необходимых мероприятий по расследованию нарушений и предотвращению возможных негативных последствий для АО «Рефсервис», в том числе и сведения о заявителе. В случае подтверждения достоверности заявления каждому заявителю гарантирована конфиденциальность о факте его заявления и исключение какого бы то ни было преследования. Анонимные обращения о нарушении Кодекса не рассматриваются.

Если обращение было сделано с целью распространения ложных сведений либо будет установлен факт совершения правонарушения самим заявителем, он может быть привлечен к ответственности в установленном порядке.

91. Любое из заинтересованных лиц, не являющееся работником АО «Рефсервис», может сообщить генеральному директору, руководителю подразделения или другому руководителю о ставших ему известными действиях, способных причинить вред имиджу и деловой репутации АО «Рефсервис».

XXII. Заключительные положения

92. Настоящий Кодекс утверждается советом директоров АО «Рефсервис».

93. Изменения в настоящий Кодекс вносятся по решению совета директоров АО «Рефсервис».

94. Работники АО «Рефсервис» должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под подпись.